

Сколько ремонтов по гарантии по законодательству РФ?



Статья 18 Федерального закона «О защите прав потребителей» гласит, что осуществлять ремонт по гарантии разрешается неограниченное количество раз. Совсем иной вопрос – имеет ли это смысл? Если неисправность появляется в одном и том же элементе, то нет ли необходимости отказаться от товара и вернуть потраченные на него деньги.

Количество возможных осуществлений ремонта по гарантии

Законодатель, в своем стремлении защитить права потребителей, позволяет во время срока гарантии потребовать замены товара ненадлежащего качества или вообще расторгнуть договор купли-продажи, проще говоря, потребовать возвращения потраченных денежных средств.

Если все же не хочется по каким-то причинам обменивать товар или требовать возврата денег, то можно сдать товар для производства гарантийного ремонта, конечно, если недостатки товара не были обговорены при покупке.

Количество раз, которое товар можно сдавать для гарантийного ремонта не оговорено в нормативно-правовых актах, соответственно считается неограниченным.

В соответствии с пунктом первым ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей», в случае выявления недостатков товара в период действия гарантии возможно:

- Производство гарантийного ремонта непосредственно продавцом или же третьими лицами, работа которых так же

будет оплачена продавцом;

- Покупатель может потребовать заменить на такой же товар;
- Предмет товарооборота может быть обменен на товар той же марки, но, например, другой модели с возмещением разницы в цене;
- Уменьшение стоимости некачественного товара;
- Кроме этого, можно потребовать полного возвращения денег.

Таким образом, законодательство предоставляет выбор каким из пяти возможностей воспользоваться, при этом у покупателя нет обязанности объяснять мотивы своего выбора продавцу.

Любое из этих требований можно предъявить во время гарантийного срока.

Однако если гарантия распространяется на товар менее чем 2 года, то законодатель позволяет в течении этого времени воспользоваться предоставленным преимуществом, но доказывание недостатков товаров, то что они возникли до передачи покупателю, возлагается уже на покупателя.

В случае если покупатель выявил неисправности в приобретенном предмете, то он имеет право, в числе прочего, расторгнуть договор купли-продажи и потребовать возвращения потраченных денег.

Покупатель обязан возратить некачественный товар, но оплатить затраты на его доставку оплачивает продавец. Эта норма закреплена пунктами 4, 5 ст. 503 ГК РФ и пунктом 1 ст.18 ФЗ от 07.02.1992 N 2300-1.

Свое требование о возвращении денег за товар ненадлежащего качества покупатель может предъявить не только продавцу, но и изготовителю, и импортеру. Впрочем, как и все требования, касающиеся некачественного товара.

Алгоритм действий покупателя, что бы вернуть некачественный товар

Убедитесь, что срок предъявления требований не истек

По общепринятым нормам покупатель имеет право требовать расторжения договора и возвращения стоимости некачественного товара во время действия гарантийного срока либо же срока годности.

Бывает, что он не прописан в договоре и тогда претензии можно предъявить в разумный срок, но не превышающий двух лет со дня покупки. Большие сроки могут быть установлены либо договором купли-продажи либо п. 1 ст. 19 Федерального Закона N 2300-1 и пунктами 30, 31 Правил, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55.

Необходимо понимать, если гарантийный срок, прописанный в изначальном договоре, менее двух лет, а неисправности предмета товарооборота выявлены уже, когда он истек, то вернуть товар можно в течении двух лет. Однако при условии, что недостатки товара или же причины, приведшие к неисправности, появились еще до передачи товара покупателю. Но обязанность доказывать это возлагается на приобретателя.

Когда приобретенный товар технически сложный: автомобиль, скутер, планшетные компьютеры и т. п., покупатель вправе выдвинуть требование о возврате ему полной стоимости покупки в течение всего 15 дней со дня фактической передачи в собственность.

После этого срока предъявление таких требований возможно только в некоторых случаях, предусмотренных законодателем:

- если установлены значительные недостатки;
 - если продавец нарушил установленный Законом срок для устранения неисправностей;
 - если из-за неоднократного производства гарантийного ремонта покупку не было возможности использовать в общем 30 и более суток в течение года.
- **Составьте претензию и направьте ее продавцу**

Для написания претензии не установлена точная норма оформления, поэтому обычно составляется в свободном изложении.

Однако в ней обязательно должны быть указаны:

- Анкетные данные, адрес, контактная информация заявителя;
- Название товара, время, место приобретения товара
- Способ оплаты товара;
- Подробное описание неисправности, даты, времени и обстоятельствах ее обнаружения;
- Высказывание желания о расторжении договора купли-продажи;
- Требования о возврате полной стоимости некачественного товара.

Рекомендуется приложить к такой письменной претензии документы, подтверждающие покупку, оплату и получение товара. Однако стоит помнить, что утрата чека или любого другого документа, подтверждающего факт либо условия приобретения товара, не может быть причиной отказав удовлетворении требований, на основании п. 5 ст. 18 Закона N 2300-1.

Лучше всего претензию составить в двух экземплярах. Второй экземпляр передается продавцу, а на экземпляре, который останется у покупателя, ответственное лицо (приемщик) указывает свою фамилию, дату, время получения претензии, подпись и оттиск печати. Это нужно для того, чтобы подтвердить факт передачи претензии.

В случае если продавец отказывается принять претензию, либо заверить второй экземпляр, то выход очень простой – претензию необходимо направить почтовым отправлением с уведомлением. Так же нужно сделать и опись вложений.

Покупатель обязан вернуть некачественный товар, но оплатить затраты на его доставку оплачивает продавец. Эта требование закреплено в п. 5 ст. 503 ГК РФ п. 1 ст. 18 Закона N 2300-1.

При необходимости, участвуйте в проверке товара

Продавец всегда должен принять некачественный товар у приобретателя и если неисправность и ее причина неочевидны провести проверку качества. Покупатель имеет право принять участие в такой проверке.

В рамках проверки товара может быть проведена экспертиза, которую оплачивает продавец. Покупатель также в праве участвовать в ходе экспертизы. В случае несогласия с заключением эксперта покупатель вправе обжаловать результаты в суде.

Однако, если эксперт при проведении исследования обнаружит, что неисправность возникла по вине покупателя, а не продавца, тогда оплатить все издержки на проведение экспертизы и транспортировку товара должен будет покупатель.

Возмещение стоимости неисправного товара

Дата, с которой исчисляется срок возмещения полной стоимости некачественного товара, – это дата подача требования об этом. Законодатель дает возможность продавцу выплатить деньги в течении 10 дней.

Возврату подлежит полная сумма, уплаченная при покупке. Продавец не должен удерживать денежные средства за время пользования товаром, утрату им товарной стоимости, либо понижение стоимости при продаже.

Обращение в суд, если имеются вопросы, которые не удастся решить

В судебном порядке можно взыскать с продавца не только стоимость товара, но также возмещения:

- убытков, понесенных приобретателем из-за продажи ему некачественного товара. Например, если приобретались оборудование для производства, а оно оказалось ненадлежащего качества;
- За несвоевременное возвращение стоимости некачественного

товара есть возможность потребовать неустойку (пеню) в размере 1 % от стоимости предмета товарооборота за каждый день просрочки;

- Морального вреда.

Все требования о причинении убытков, указанные выше, можно указать и в претензии. Однако на практике продавец не спешит выплатить их добровольно. Но законодатель, желая уменьшения обращений в суд, штрафует продавца, если, заявленные покупателем требования, не выполнены до судебного разбирательства. В таком случае, судья выносит решение о взыскании штрафа с продавца в пользу истца в размере 50 % от суммы решения суда.

Также, если суд удовлетворит претензии покупателя, то в соответствии с частью первой ст. 88, ст. 94, ч. 1 ст. 98, ч. 1 ст. 100 ГПК РФ, пунктами 2-4 Постановления Пленума Верховного суда РФ от 21.01.2016 N 1 с продавца могут быть взысканы судебные и иные издержки, понесенные покупателем.

Денежные выплаты по неустойкам и штрафам, которые переводятся покупателю, облагаются налогом на добавочную стоимость. Однако присужденная выплата компенсации морального вреда не подлежит обложению НДФЛ.

Перед тем как обратиться к продавцу с претензией к продавцу, производителю или импортеру необходимо сделать копии абсолютно каждого из документов, подтверждающих факт совершения сделки.

Это могут быть и кассовые чеки, наброски, обсчет заказа, всевозможные квитанции, и конечно же договоры. Не стоит отчаиваться, если они утрачены – можно заявить свидетелей, которые подтвердят покупку.

Следующий шаг – написание претензии в двух копиях на имя продавца, в которой указывается требования к продавцу в соответствии со статьями 20-22 Федерального Закона «О защите прав потребителей», анкетные данные и контакты потребителя. К претензии необходимо приложить фиксирующие свидетельство факта

сделки.

Один экземпляр отправляется продавцу, а во втором ставится запись о доставлении с указанием даты направления письменной претензии. Продавец, в присутствии приобретателя, имеет право установить причины неисправностей, а в случае отказа покупателя, сообщить потребителю о результатах проверки.

При приеме товара на проверку его качества должен быть составлен акт приема-передачи, в котором необходимо указать внешний вид (отсутствие или наличие повреждений, неизменность заводских пломб). Перед тем как поставить подпись необходимо внимательно изучить этот документ.

После того как покупателя уведомили о результатах проведенной проверки, могут быть такие варианты:

- Полное удовлетворение заявлений покупателя. Это происходит в случае подтверждения заводского брака(некачественного обслуживания);
- Отказ в удовлетворении требований приобретателя, если неисправность вызвана неправильной эксплуатацией товара непосредственно покупателем. Если же у приобретателя все же есть сомнения в качестве проведенной экспертизы (проверки), есть возможность назначить независимую экспертизу. Если она дала иной ответ, то необходимо подавать исковое заявление.